

**KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PANGKALPINANG**

MAULANA ALI QORI
NPP. 29.0465

*Asdaf Provins Bangka Belitung
Program Studi
Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email:
qmaulana250@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): (Contains the background behind the research) the low ownership of population documents for the Suku Anak Dalam (SAD) residents in Batanghari Regency, Jambi Province. The low ownership of population documents for the Suku Anak Dalam (SAD) residents has made the Population and Civil Registration Office of Batanghari Regency to formulate a strategy for issuing population documents so that ownership of population documents for the Suku Anak Dalam (SAD) residents in Batanghari Regency, Batanghari Province is evenly distributed and fulfilled. **Objective :** To describe how the management of population document services at the Department of Population and Civil Registration of Pangkalpinang City looks like. **Method:** This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation **Result** The issuance of population documents for residents of the Suku Anak Dalam carried out by the Population and Civil Registration Office of Batanghari Regency has been going well, but there are still obstacles that cause the process of issuing population documents to not run well and smoothly. For example, there is still a lack of understanding of the people of the Orang Rimba on the importance of population documents and in the process of publishing population documents, there are still contradictory cultures and customs in the recording process, such as the example of women who are not allowed to be photographed or recorded. **Conclusion:** The issuance of this population document is good, but there are still weaknesses and obstacles that need to be overcome, namely regarding the awareness of the Suku Anak Dalam population towards the importance of population administration, and contrary to the customs of the Suku Anak Dalam residents, at the Population and Civil Registration Office of Batanghari Regency. budget to complete facilities and infrastructure in the recording process for population documents. The suggestions given to the author are increasing the number and intensity of socialization to the Suku Anak Dalam residents, conducting routine socialization activities to the residents of the Suku Anak Dalam and improving facilities and infrastructure in the process of issuing population documents for the residents of the Suku Anak Dalam so that documents are issued and ownership of population documents for the population of the Suku Anak Dalam (SAD) in Batanghari Regency, Jambi Province, it is evenly distributed and fulfilled.

Keywords *Community Satisfaction, Population Documents, Community Satisfaction Index*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Sistem pelayanan pemerintahan perlu adanya perubahan pelayanan dengan cara yang lebih mudah dan cepat. Dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta memberi kemudahan bagi pengguna pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan upaya peningkatan pelayanan yang salah satunya dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang. **Tujuan :** Untuk mendeskripsikan seperti apa pengelolaan pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang. **Metode :** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi **Hasil/Temuan:.** Pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang telah terlaksana dengan baik, Dilihat dari 9 indikator pengukur kepuasan masyarakat menurut PERMENPAN RB NO 14 tahun 2017, semuanya mendapatkan hasil baik. Sesuai dengan angket yang telah dibagikan kepada masyarakat maka pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang mendapat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu 85,248 (Baik). Nilai yang paling rendah dari hasil IKM tersebut adalah pada indikator waktu penyelesaian yaitu 79,165 (baik) dan yang paling besar ada pada biaya atau tarif yaitu 4 (sangat baik). **Kesimpulan:** penyelenggaraan pelayanan dokumen kependudukan sudah baik karena terbukti dari hasil survei terkait indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang. Adapun saran dari penulis kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang adalah dengan meningkatkan sosialisasi yang lebih meluas, meningkatkan teknologi untuk mengatasi hambatan jaringan, dan perlu ditingkatkan lagi sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: **Kepuasan Masyarakat, Dokumen Kependudukan, Indeks Kepuasan Masyarakat**

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kekacauan birokrasi Indonesia dimasa lampau yang terjadi telah melahirkan suatu perubahan yaitu reformasi. Kekacauan birokrasi Indonesia dimasa lampau yang terjadi telah melahirkan suatu perubahan yaitu reformasi. Berdasarkan UU No.25 Tahun 2009 menjelaskan kalau pelayanan masyarakat ialah susunan aktivitas dalam wujud pemenuhan kebutuhan jasa bersumber pada dengan peraturan UU pada tiap masyarakat negara serta warga berlandaskan barang, pelayanan, dan/ataupun jasa administratif yang diadakan oleh pengurus pelayanan masyarakat. Lahirnya UU No. 23 Tahun 2014 yakni berupaya mengoptimalkan kontribusi pemerintah daerah yang mampu melakukan kewenangannya yang berorientasi pada pelayanan dasar. Penyelenggaraan pelayanan masyarakat oleh pemerintah daerah membutuhkan partisipasi masyarakat yang bertujuan untuk mendorong serta meningkatkan pemahaman masyarakat. Pengelolaan administrasi masyarakat dalam suatu negara menganut pada sistem sentralisasi ataupun desentralisasi. Kinerja pelayanan masyarakat sekarang sering menjadi perhatian tajam masyarakat. Gawatnya, situasi ini membuat beberapa aparatur pelayanan masyarakat memanfaatkannya untuk memperoleh profit individu, serta kerap kali mempersulit cara pelayanan.

Dinas Kependudukan&Pencatatan Sipil merupakan faktor pengelola Pemerintah Daerah di aspek Kependudukan serta Pencatatan Sipil yang dipandu oleh Kepala Dinas. Munculnya berbagai masalah dalam pelayanan pastinya hendak mengurangi mutu disdukcapil itu sendiri. Salah satu upaya yang harus dicoba dalam tingkatkan mutu pelayanan itu merupakan melakukan survey kepuasan masyarakat pada masyarakat yang membuat dokumen kependudukan dengan mengukur kepuasan masyarakat kepada pelayanan yang diserahkan. Berdasarkan IKM masyarakat diatas dukcapil kota pangkalpinang mempunyai nilai IKM yang sangat baik yaitu 90,05. Namun masih banyak aduan masyarakat yang masuk terutama di masa pandemi covid ini Tercatat sepanjang tahun 2020 Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka-Belitung telah menerima 733 pengaduan.

Faktor Survey Kepuasan Masyarakat bersumber pada Permenpan RB RI No 14 Tahun 2017 mencakup sebagian faktor yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, dan sarana dan prasarana. Pelaksanaan survey kepuasan penduduk tentunya perlu mengikuti pedoman yang telah ditetapkan agar hasil yang diinginkan lebih akurat dan objektif sehingga hasil

dari penelitian sesuai dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan berbagai penjelasan dasar teori dan uraian masalah yang telah dijelaskan diatas, oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti lebih banyak lagi mengenai permasalahan tersebut dengan mengangkat judul **“KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PANGKALPINANG”**.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Sistem pelayanan pemerintahan perlu adanya perubahan pelayanan dengan cara yang lebih mudah dan cepat. Dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta memberi kemudahan bagi pengguna pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan upaya peningkatan pelayanan yang salah satunya dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, A. Nur Halim (2020) , berjudul “Survei tingkat kepuasan pengunjung pada wisata waterpark 423 salonro kecamatan lilirilau kabupaten soppeng”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni Mengetahui Tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata waterpark 423 salonro kabupaten Soppeng dimana IKM nya sebesar 37,78% (rendah).

Kedua, Indah Nur'aini Sulistyو dan Sotya Partiwى Ediwidjojo (2020) dari , berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan masyarakat Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen ” .Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa 88,30 sehingga kualitas pelayanan masyarakat masuk dalam kategori “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan di Kantor Kecamatan Ayah pada tahun 2018 secara keseluruhan termasuk dalam kategori “Baik”.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

1.5 Tujuan

Berdasarkan dari uraian permasalahan yang ada maka penulis melaksanakan penelitian dengan memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan seperti apa pengelolaan pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang
2. Untuk mengetahui apa saja yang jadi faktor penghambat dalam pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang

II. METODE

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif sebab peneliti fokus dalam menggambarkan peristiwa yang terjadi dilapangan secara sistematis, logis, objektif dan benar-benar terjadi, agar dapat dipahami setiap fakta yang terjadi guna mendapatkan kesimpulan atas permasalahan yang terjadi.

Menurut sugiyono (2014:137) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai seting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Apabila dilihat dari setingnya, data dapat dikumpulkan pada seting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, disekolah dengan tenaga pendidik dan kependidikan, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, dijalan dan lain-lain”. Berdasarkan data tersebut, tentunya data yang diperoleh haruslah sesuai dengan fakta sehingga dapat menjadi referensi yang akan menimbulkan beberapa klasifikasi data.

Sugiyono (2014:62) mengemukakan bahwa, “setiap peneliti harus dapat menyajikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara kuesioner (angket) atau dokumen”. Prinsip dasar

penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang

Berdasarkan Survei yang telah dilakukan maka akan mendapatkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan dari 9 unsur yang ada. diperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 85,248 dengan skor pelayanan sebesar 3,4133, mutu layanan B dan kinerja unit pelayanan “Baik”. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi dan berkategori “Sangat Baik” adalah Biaya/Tarif dengan skor 4 dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan skor 3,6933.

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Warga yang mengurus dokumen kependudukan sekarang tidak perlu lagi menggunakan surat pengantar dari RT/RW. diperoleh rerata skor 3,2933 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan sebagian besar menilai sesuai. Pada ruang lingkup persyaratan, diketahui bahwa 44 responden atau sebesar 29% mengatakan sangat sesuai, 106 responden atau sebesar 71% mengatakan sesuai, tidak ada responden mengatakan kurang sesuai dan tidak sesuai.

2. Prosedur

Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) menyatakan hal ini sebagai *realibility* yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. diketahui bahwa 54 responden atau sebesar 36% mengatakan sangat mudah, 95 responden atau sebesar 63% mengatakan mudah, 1 responden atau sebesar 1% mengatakan kurang mudah, dan tidak ada responden yang mengatakan tidak mudah.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pembuatan Dokumen di Dinas Kependudukan sekarang sudah cepat dan dalam pembuatan dokumen kependudukan diusahakan jadi dalam waktu yang cepat dan paling lama dalam waktu 1x24 jam, dalam pembuatan dokumen kependudukan masyarakat cukup memenuhi berkas persyaratan dan menunggu sejenak hingga dokumen tersebut selesai dibuat, bahkan dalam pembuatan KTP hanya memerlukan waktu 15 menit.

4. Biaya/Tarif

Biaya atau Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sekarang tidak menerima sedikitpun pungutan atau biaya dalam layanan administrasi penduduk sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Pada ruang lingkup biaya/tarif, diketahui bahwa 150 responden atau sebesar 100% mengatakan gratis dan tidak ada responden yang mengatakan selain gratis.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,2467 kategori “Baik” berada pada skor 3,0644 - 3,532. Pada ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan, diketahui bahwa 43 responden atau sebesar 29% mengatakan sangat sesuai, 105 responden atau sebesar 70% mengatakan sesuai, 2 responden atau sebesar 1% mengatakan kurang sesuai, dan tidak ada responden yang mengatakan tidak sesuai.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) menyatakan hal ini sebagai *emphaty* yaitu perhatian para pegawai terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat Pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah mempunyai kompetensi yang memuaskan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,2733 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori “Baik”. Pada ruang lingkup kompetensi pelaksana, diketahui bahwa 54 responden atau sebesar 36% mengatakan sangat kompeten, 94

responden atau sebesar 62% mengatakan kompeten, 2 responden atau sebesar 2% mengatakan kurang kompeten dan tidak ada responden yang mengatakan tidak kompeten.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini seperti yang dikemukakan Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) menyatakan hal ini sebagai *assurance* (*jaminan*) yaitu cara petugas dalam memberikan pelayanan. Pada ruang lingkup perilaku pelaksana, diketahui bahwa 50 responden atau sebesar 33% mengatakan sangat sopan dan ramah, 100 responden atau sebesar 67% mengatakan sopan dan ramah, dan tidak ada responden yang mengatakan tidak sopan dan ramah dan kurang sopan dan ramah.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) menyatakan hal ini sebagai *tangible* yaitu “adanya bukti langsung dalam pelaksanaan pelayanan seperti kelengkapan fasilitas.” Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,2467 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori “Baik”. Pada ruang lingkup perilaku sarana dan prasarana, diketahui bahwa 41 responden atau sebesar 27% mengatakan sangat baik, 108 responden atau sebesar 72% mengatakan baik, 1 responden atau sebesar 1% mengatakan cukup, dan tidak ada responden yang mengatakan buruk.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) menyatakan hal ini sebagai *emphaty* yaitu perhatian para pegawai terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat. Kotak pengaduan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang kurang terlihat adanya masyarakat yang memberikan aduan atau saran di kotak pengaduan tersebut. Masyarakat lebih sering memberi aduan atau masukan melalui *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang. Pada ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan, diketahui bahwa 107 responden atau sebesar 71% mengatakan Dikelola dengan baik, 41 responden atau sebesar 27% mengatakan berfungsi kurang maksimal, 2 responden atau sebesar 2% mengatakan ada tetapi tidak berfungsi dan tidak ada responden yang mengatakan tidak ada.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

A. Nur halim (2020) , berjudul “survei tingkat kepuasan pengunjung pada wisata waterpark 423 salonro kecamatan lilirilau kabupaten soppeng”. Adapun temuan asil penelitiannya yakni mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata waterpark 423 salonro kabupaten soppeng dimana ikm nya sebesar 37,78% (rendah)

Indah nur'aini sulistyو dan sotya partiwى ediwidjojo (2020) dari , berjudul “analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan masyarakat berdasarkan Indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan ayah kabupaten Kebumen ” . Adapun temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa 88,30 sehingga kualitas pelayanan masyarakat masuk dalam kategori “b”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan di kantor kecamatan ayah pada tahun 2018 secara keseluruhan termasuk dalam kategori “baik”.

Pembaharuan temuan hasil penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni penyelenggaraan pelayanan dokumen kependudukan sudah baik karena terbukti dari hasil survei terkait indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pangkalpinang. Adapun saran dari penulis kepada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pangkalpinang adalah dengan meningkatkan sosialisasi yang lebih meluas, meningkatkan teknologi untuk mengatasi hambatan jaringan, dan perlu ditingkatkan lagi sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan kepada masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis kemukakan sebelumnya, masyarakat memiliki kebutuhan yang baik terkait pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dokumen kependudukan untuk memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat. Berdasarkan hasil pembahasan yang telah penulis lakukan terkait dengan kualitas pelayanan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Pangkalpinang, penulis menarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang telah terlaksana dengan baik, Dilihat dari 9 indikator pengukur kepuasan masyarakat menurut PERMENPAN RB NO 14 tahun 2017, semuanya mendapatkan hasil baik. Sesuai dengan angket yang telah dibagikan kepada masyarakat maka pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Pangkalpinang mendapat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu 85,248 (Baik). Nilai yang paling rendah dari hasil IKM tersebut adalah pada indikator waktu penyelesaian yaitu 79,165 (baik) dan yang paling besar ada pada biaya atau tarif yaitu 4 (sangat baik). Apabila diuraikan ke dalam masing-masing dimensi penilaian, maka akan didapat kesimpulan sebagai berikut:

a. Persyaratan

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor 3,2933 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan sebagian besar menilai sesuai.

b. Prosedur

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa 54 responden atau sebesar 36% mengatakan sangat mudah, 95 responden atau sebesar 63% mengatakan mudah, 1 responden atau sebesar 1% mengatakan kurang mudah, dan tidak ada responden yang mengatakan tidak mudah.

c. Waktu Penyelesaian

Dari survei yang dilakukan, diketahui bahwa 33 responden atau sebesar 22% mengatakan sangat cepat, 109 responden atau sebesar 73% mengatakan cepat, 8 responden atau sebesar 5% mengatakan kurang cepat, dan tidak ada responden yang mengatakan tidak cepat.

d. Biaya/Tarif

Pada ruang lingkup biaya/ tarif, diketahui bahwa 150 responden atau sebesar 100% mengatakan gratis dan tidak ada responden yang mengatakan selain gratis.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan, diketahui bahwa 43 responden atau sebesar 29% mengatakan sangat sesuai, 105 responden atau sebesar 70% mengatakan sesuai, 2 responden atau sebesar 1% mengatakan kurang sesuai, dan tidak ada responden yang mengatakan tidak sesuai.

f. Kompetensi Pelaksana

Pada ruang lingkup kompetensi pelaksana, diketahui bahwa 54 responden atau sebesar 36% mengatakan sangat kompeten, 94 responden atau sebesar 62% mengatakan

kompeten, 2 responden atau sebesar 2% mengatakan kurang kompeten dan tidak ada responden yang mengatakan tidak kompeten.

g. Perilaku Pelaksana

Pada ruang lingkup perilaku pelaksana, diketahui bahwa 50 responden atau sebesar 33% mengatakan sangat sopan dan ramah, 100 responden atau sebesar 67% mengatakan sopan dan ramah, dan tidak ada responden yang mengatakan tidak sopan dan ramah dan kurang sopan dan ramah.

h. Sarana dan Prasarana

Pada ruang lingkup perilaku sarana dan prasarana, diketahui bahwa 41 responden atau sebesar 27% mengatakan sangat baik, 108 responden atau sebesar 72% mengatakan baik, 1 responden atau sebesar 1% mengatakan cukup, dan tidak ada responden yang mengatakan buruk.

i. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Pada ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan, diketahui bahwa 107 responden atau sebesar 71% mengatakan Dikelola dengan baik, 41 responden atau sebesar 27% mengatakan berfungsi kurang maksimal, 2 responden atau sebesar 2% mengatakan ada tetapi tidak berfungsi dan tidak ada responden yang mengatakan tidak ada. Hal ini membuktikan bahwa dalam pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang sudah termasuk baik. Namun hal ini harus ditingkatkan agar mendapatkan hasil yang lebih baik kedepannya

2. Faktor penghambat yang terjadi selama pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan adalah terkadang timbul masalah di bagian jaringan dan server terpusat serta alat penunjang seperti komputer, printer, dan alat lainnya yang sudah kurang berfungsi dengan baik sehingga terkadang menghambat proses pelayanan. Selain itu juga, dalam pelaksanaan layanan secara online dapat diketahui bahwa tidak semua masyarakat memiliki gawai dan juga tidak memahami prosedur terkait pelayanan dokumen kependudukan dan tidak adanya layanan jemput bola bagi masyarakat yang jauh dan tidak mempunyai waktu untuk pergi ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang serta masih adanya SDM yang belum mempunyai kompetensi yang baik dari segi sikap maupun kompetensi dalam memberi layanan.

3. Upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Pangkalpinang dalam mengatasi permasalahan yang terjadi adalah dengan diadakannya evaluasi dan tindakan lebih lanjut terhadap aduan yang dilaporkan oleh masyarakat terkait pelayanan yang ada dan melakukan bimbingan teknis untuk meningkatkan kompetensi pegawai. Selain itu, Disdukcapil juga hendaknya melakukan inovasi terkait adanya pelaksanaan jemput bola bagi masyarakat yang tidak mampu untuk mengurus sendiri ataupun datang langsung ke Kantor Disdukcapil. Hal ini merupakan cara agar Disdukcapil selalu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Serta dapat memaksimalkan terkait perawatan inventaris kantor dan peningkatan kualitas jaringan dan server sehingga pelayanan dokumen kependudukan dapat berjalan baik.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Simamora saja.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan dokumen kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pangkalpinang untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang serta jajarannya, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.

Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.

Bastian. 2007. *Sistem Akuntansi Sektor Publik, edisi 2 Jakarta: Salemba Empat*.

Cresswell, J W 2009. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan metode Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Kamarudin. 1972. *Pengantar Metodologi Riset*. Bandung: Angkasa.

Mardalis. 2010. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Mahmudi. 2016. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: STIM YKPN.

Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mudjia, R. (2017). *Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif: Konsep Dan Prosedurnya*

